since 1960
三条金物卸商協同組合
―三条金物倶楽部―　ニュース速報
みんなで築こう三条の輪　そしてはばたけ金物卸

『製品安全セミナーＰＡＲＴ２』　～　取扱説明書が変わると会社が変わる　～

去る７月２４日(金)午後６時半より三条商工会議所４Ｆ研修室にて、当組合と協同組合三条工業会の主催で６月のセミナーに続き「取扱説明書が変わると会社が変わる」というテーマで総合通信販売ベルーナの企画本部制作室の染谷知孝氏を迎え講演していただきました。

はじめに長岡理事長より「今の時代、使い手による製品の誤った使い方での事故を防ぐ為には、取扱説明書(※以後、取説)が大事になってきている。また、取説の書き方が悪いと商品自体が悪いことになってしまうので今回のセミナーでは取説をしっかり勉強していきたい」と挨拶がありました。

引き続き講演が始まり、染谷氏から最初に自社「ベルーナ」の会社概要をご紹介いただき、新聞のチラシによる通信販売をメインに、主要購入者層を５０代の婦人層に設定しているという説明がありました。染谷氏自身はデザイナーでもありながら年間１００～１５０アイテムの取説の製品安全の企画を担当しているとのこと。会社にとって製品安全で転機となったのは２００７年に起こした自社製品の電動ベッドによる製品事故で、これによって会社の業務の大半が事故処理に追われ、染谷氏自身も会社の存亡の危機さえ感じながら対応していたそうです。それを契機に JTNDA（日本デザイナーテクニカル協会）の多くのセミナーに参加し誤使用を防ぐための製品安全活動を進めているとのことでした。

染　谷　知　孝　氏

染谷氏が取説を作るときには、まず現品をサンプルとして取り寄せること、当たり前のことではあるが企画担当者でも実際に知らないことが多いとのこと。そこから図面を起こすにはまず現品の採寸をして、手書きで図面を作成、それからイラストレーターやＣＡＤなどでパソコンに落とし込むそうです。特にこだわっているのは取説にはイラストを多用して、大事なところには人を描く（基本２人）そうです。

特に染谷氏が取説で重要視しているところは３点、①まず取説を読んでもらうこと②取説の内容を理解してもらうこと③安全に使用してもらうことで、「１枚の取説で乳幼児から８０代以上の方でも理解して安全に使用してもらう」とのことでした。この改善によって担当した商品に対してはお客さまからのクレームが実際に減ったというコールセンターからの報告があったそうです。

染谷氏は取説を商品本体の一部として考え、取説の採点が１０点なら商品の採点も１０点で、「正しい取説を作る人がいれば会社が変わる」ということを強調され講演は終了しました。

終了後の質問で、取説を作るのには？という質問に対し、取説を書く場合には、よく商品を知らない複数の人に出来た取説を見てもらうことが重要だということ、取説が使い手の安全性をカバーしてくれる時代になってきた、という返答がありました。

今回も６０名を超える多くの参加者があり、染谷氏には予定の時間を越えて自社で起こった貴重な経験を元にしたお話をして頂きました。最後に柄澤副理事長より染谷氏への謝意とこれからも取説を重要な施策としていきたいという挨拶の後、閉会となりました。（T、小林）